



**ASSOCIAÇÃO CULTURAL BENEFICENTE  
E DESPORTIVA DOS TRABALHADORES DO MUNICÍPIO DE  
VILA NOVA DE FAMALICÃO**

## **Regulamento Interno**

### **Valência de Serviço de Apoio Domiciliário**

**ACB**

**Vila Nova de Famalicão**

# REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

## INDICE

### Capítulo I

#### Conteúdo, âmbito, definição e objetivos

Art.º 1º - Conteúdo e âmbito -----	4
Art.º 2º – Definição -----	4
Art.º 3º – Objetivos -----	4

### Capítulo II

#### Inscrição, lista de espera, admissão, comparticipação financeira e contrato de Prestação de Serviços

Art.º 1º – Inscrição -----	4
Art.º 2º - Lista de Espera -----	5
Art.º 3º - Critérios de Admissão -----	5
Art.º 4º – Admissão -----	5
Art.º 5º - Comparticipação financeira -----	6
Art.º 6º - Contrato de Prestação de Serviços -----	6

### Capítulo III

#### Funcionamento

Art.º 1º – Instalações -----	7
Art.º 2º - Serviços prestados -----	7
Art.º 3º – Funcionamento -----	7
Art.º 4º – Ausências -----	7
Art.º 5º - Interrupção do serviço -----	8
Art.º 6º – Refeições -----	8
Art.º 7º - Tratamento de Roupa -----	8
Art.º 8º – Ementas -----	8
Art.º 9º - Atividades socioculturais -----	9
Art.º 10º - Quadro de pessoal -----	9
Art.º 11º – Gestão e prevenção de situações de situações de negligência, abuso e maus-tratos -----	9
Art.12º – Reclamações -----	10



**Capítulo IV**  
**Direitos e deveres**

Art.º 1º - Deveres da Instituição -----	
Art.º 2º - Deveres dos utentes -----	10
Art.º 3º - Deveres dos colaboradores -----	11
Art.º 4º - Direitos dos utentes -----	11
Art.º 5º - Direitos dos colaboradores -----	11

**Capítulo V**  
**Funções**

Art.º 1º - Funções do Diretor Técnico -----	11
Art.º 2º - Funções do Diretor Técnico no âmbito do Serviço Social -----	12
Art.º 3º - Funções do Diretor Técnico no âmbito da Animação/Ocupação -----	13
Art.º 4º - Funções dos Ajudantes de Ação Direta -----	13

**Capítulo VI**  
**Disposições finais e transitórias**

Art.º 1º - Vigência e casos omissos -----	13
---	----

**Capítulo I**  
**Conteúdo, âmbito, definição e objetivos**



**Art.º 1º**  
**Conteúdo e âmbito**

O presente regulamento integra o conjunto de normas de carácter ético, organizacional e administrativo, consideradas essenciais ao bom funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD, da ACB, Associação Cultural Beneficente e Desportiva dos Trabalhadores do Município de Vila Nova de Famalicão.

A ACB é uma Instituição Particular Sem Fins Lucrativos (IPSS), registada na Direção Geral da Segurança Social com o n.º 54/99, do Livro n.º7, das Associações de Solidariedade Social.

Esta Instituição prestadora de serviços rege-se pela Norma XVI do Despacho Normativo 75/92 de 23/04, com as alterações introduzidas pelo Despacho Normativo 31/2000 de 31/07. Orienta-se também pela Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014 da Direção Geral de Ação Social (DGAS) e pelo Manual de Gestão de Qualidade.

**Art.º 2º**  
**Definição**

O Serviço de Apoio domiciliário é uma valência da ACB, Associação Cultural Beneficente e Desportiva dos Trabalhadores do Município de Vila Nova de Famalicão, consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio. Este apoio destina-se aqueles que por razões diversas não pretendem abandonar a sua habitação e não conseguem assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades do dia-a-dia, mas que com algum auxílio adquirem uma melhor qualidade de vida, contribuindo para a sua autonomia.

**Art.º 3º**  
**Objetivos**

Os objetivos do SAD são os seguintes:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
2. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
3. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;

4. Apoiar os utentes na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
5. Colaborar no acesso à prestação de cuidados de saúde;
6. Contribuir para retardar e ou evitar a institucionalização.



## **Capítulo II**

### **Inscrição, lista de espera, admissão, comparticipação financeira e contrato de prestação de serviços**

#### **Art.º 1º**

##### **Inscrição**

A anteceder a admissão serão aceites pré-inscrições, a formalizar pelo interessado ou por familiar próximo, em ficha de inscrição própria, facultada pela instituição.

Esta pré-inscrição pode ser dada sem efeito em qualquer momento pelos seus autores e não implica qualquer pagamento. A Instituição também não fica obrigada a qualquer reserva de vaga, mas respeitará as pré-inscrições como lista de espera para as vagas que vierem a ocorrer.

#### **Art.º 2º**

##### **Lista de Espera**

Os utentes que satisfaçam as condições de seleção e priorização, na impossibilidade de admissão por inexistência de vaga, serão incluídos na lista de espera do serviço que está ordenada de acordo com os critérios de prioridade identificados neste regulamento.

O utente será informado da sua integração e posição na lista de espera sempre que o solicite. Apenas será retirado da lista de espera se informar que não está interessado em manter a sua inscrição ou for admitido.

#### **Art.º 3º**

##### **Crítérios de admissão**

Sempre que a carência de vagas não permita a admissão de todos os interessados, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

- a) Idosos em situação de risco de isolamento social;
- b) Grau de dependência;
- c) Carência económica;

- d) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar os cuidados básicos necessários;
- e) Idade;
- f) Residência na área de intervenção da Instituição (Vila Nova de Famalicão, S. Tiago de Antas, Brufe, Gavião e Calendário;
- g) Data da pré-inscrição;
- h) Situação encaminhada pelos Serviços da Segurança Social;

#### **Art.º 4º**

#### **Admissão**

1 - A anteceder a admissão é realizada uma visita domiciliária pelos Assistentes Sociais para avaliação do grau de dependência do idoso, da pertinência dos serviços solicitados, bem como das suas condições habitacionais. Desta visita resulta o preenchimento da ficha de Barthel e da Ficha de Avaliação Diagnóstica para construção do Plano de Desenvolvimento Individual do Utente.

2 - Além do documento anterior são necessários os seguintes documentos para constituírem o processo individual do utente:

- a) Fotocópia do Bilhete de Identidade;
- b) Fotocópia do Cartão de Beneficiário;
- c) Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- d) Fotocópia do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde;
- e) Comprovativo de encargo habitacional;
- f) Despesas médicas de farmácia de doença crónica;
- g) Declaração médica comprovativa da inexistência de doença infeto-contagiosa, com resumo do processo clínico e indicação de dieta específica, caso seja necessário.
- h) Última Declaração de Rendimentos (IRS) incluindo os respetivos anexos ou comprovativos dos rendimentos do agregado familiar.

3 - No momento da formalização da inscrição é facultado ao utente ou aos familiares uma cópia do presente Regulamento.

4 - A admissão é decidida pela Direção após recolha de todos os documentos, e com base no parecer da Direção Técnica da Instituição, podendo ocorrer durante todo o ano, desde que existam vagas.

## Art.º 5º

### Comparticipação financeira

1 – O SAD da ACB será obrigatoriamente participado pelos utentes ou suas famílias, segundo tabela decidida pela Direção, elaborada em conformidade com a Orientação Normativa – Circular de Orientação Técnica nº 4 de 16/12/2014 da DGAS (Modelo de Regulamento das Participações Familiares, ou outra que a venha substituir.

2 - A participação terá em conta a fórmula de cálculo do rendimento *per capita* mensal da anualização dos rendimentos do agregado familiar:

$$RC = \frac{RAF/12-D}{n}$$

Sendo :

RC = rendimento *per capita* mensal

RAF = rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = despesas anuais fixas

n = número de elementos do agregado familiar

3 - Situações excepcionais serão analisadas e decididas pela Direção.

4 - O pagamento das mensalidades deve ocorrer até ao 8º dia útil de cada mês.

5 - O atraso no pagamento da mensalidade será penalizado com valor diário a definir pela Direção, a cobrar até ao final do mês respectivo.

6 - Proceder-se-á ao cancelamento da inscrição no caso de atrasos de pagamento de mensalidades, sem justificação, superiores a 30 dias contados a partir do último dia de pagamento respetivo.

## Art.º 6º

### Contrato de Prestação de Serviços

1. Aquando do acordo entre as partes e antes de iniciar o serviço, é elaborado um Contrato de Prestação de Serviços, que é assinado e entregue ao utente, onde consta o tipo de serviço que é prestado, a sua sequência e o valor da participação familiar a suportar.

2. As alterações ao contrato ocorrem sempre que haja alteração ao serviço prestado.

## Capítulo III

### Funcionamento



**Art.º 1º**  
**Instalações**

O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado na ACB sita na Rua Álvaro Castelões, 95 em Vila Nova de Famalicão.

**Art.º 2º**  
**Serviços prestados**

1 – Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD do ACB proporcionará um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades dos utentes, nomeadamente:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Confeção e distribuição de refeições;
- c) Acompanhamento às refeições quando se manifeste necessidade e indisponibilidade ou ausência da família;
- d) Limpeza e manutenção da habitação nas áreas estritamente necessárias ao conforto e bem-estar do utente;
- e) Tratamento e distribuição de roupa;
- f) Atividades socioculturais.

2 – O SAD pode ainda, desde que haja meios que o permitam e indisponibilidade ou ausência da família:

- a) Acompanhar o utente ao exterior;
- b) Aquisição de bens e serviços;
- c) Orientar e ou acompanhar pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto ao utente;
- d) Efectuar marcações e acompanhamento a consultas na extensão local de saúde;
- e) Aquisição de medicamentos.

**Art.º 3º**  
**Funcionamento**

1 – O SAD da ACB funciona durante todo o ano nos seguintes horários:

- a) Na modalidade “dias úteis” das 8:00 às 16:30;
- b) Na modalidade “sábados domingos e feriados” das 7:30 às 14 horas, conforme as necessidades dos utentes e o previsto no Acordo de Cooperação celebrado com a Segurança Social. Durante o

fim-de-semana, feriados e férias beneficiam do serviço, única e exclusivamente os utentes que se encontram nas situações referidas na alínea a), b) e d) do artigo 3.º do Capítulo II do presente regulamento.

#### **Art.º 4º**

##### **Ausências**

- 1 - Consideram-se justificadas as ausências resultantes de hospitalização ou outros motivos relevantes dos quais tenha sido dado conhecimento atempado à Instituição e por esta aceite. Consideram-se injustificadas todas as outras ausências.
- 2 - As ausências injustificadas não conferem direito a qualquer redução de mensalidade.
- 3 - As ausências injustificadas superiores a 30 dias implicam o cancelamento da respectiva inscrição.
- 4 - Pelas ausências justificadas por um período superior a 15 dias úteis consecutivos por motivos de doença ou por outros devidamente justificados e aceites pela instituição, será descontado, 10% do valor do serviço.
- 5 - Em caso de suspensão do serviço por um período não superior a 3 meses (no caso de alimentação) e não superior a um mês (no caso de higiene) será cobrado 20% do valor do serviço.

#### **Art.º 5º**

##### **Interrupção do serviço**

- 1 - O SAD funcionará apenas com o serviço de higiene pessoal para utentes com o SAD fim de semana nos dias 1 de Janeiro, dia de Páscoa e 25 de Dezembro. Nos feriados em dias uteis e tolerâncias de ponto o SAD apenas funcionará para os utentes com fim de semana.
- 2 - No mês de Agosto o SAD funcionará de acordo com as necessidades expressas pelos utentes.
- 3 - O SAD não funcionará igualmente em caso de surto de doença infecto-contagiosa.

#### **Art.º 6º**

##### **Refeições**

- 1 - A ACB estabelecerá um regime alimentar tendo em conta as necessidades dos utentes que serve.
- 2 - As refeições fornecidas são:
  - Pequeno-almoço, Almoço e Lanche ajantarado.
- 3 - As refeições serão entregues no domicílio entre as 11:00h e as 13:15 horas.



**Art.º 7º**  
**Tratamento de Roupa**

O Tratamento de Roupa aplica-se à roupa de uso pessoal, da cama e do banho do utente, a qual será imediatamente marcada pelos serviços afectos ao sector da lavandaria e costura da Instituição;

**Art.º 8º**  
**Ementas**

- 1 - As ementas serão da responsabilidade da Direção Técnica, da Nutricionista e da Cozinheira, e depois de recolherem o parecer favorável da Direção, serão afixadas semanalmente em local visível.
- 2 - As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
- 3 - Deverão ter-se em conta as situações devidamente justificadas de alergia a qualquer produto alimentar.
- 4 - À exceção de qualquer situação pontual, as dietas serão fornecidas mediante prescrição médica e solicitadas com a devida antecedência.

**Art.º 9º**  
**Atividades Socioculturais**

- 1 - Consideram-se atividades socioculturais as iniciativas constantes do plano de atividades da Instituição.
- 2 - A participação nas atividades promovidas pela Instituição, nomeadamente as deslocações em grupo e outras saídas, está dependente da condição física e de saúde do utente.

**Art.º 10º**  
**Quadro de pessoal**

O quadro de pessoal deste serviço encontra-se afixado na sede de serviço, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e contudo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

**Art.º 11º**  
**Gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos**

O Apoio Domiciliário assegurará a realização de um Plano de Desenvolvimento Individual do utente no qual se pretende assegurar o bem-estar físico e emocional do mesmo, sendo que, serão reportados todos os fatos que contrariem a prossecução deste objetivo nomeadamente situações de negligência, abusos e maus tratos. Verificando-se alguma destas situações ter-se-á que comunicar de imediato às entidades competentes (polícia; ministério público; hospital; médico de família) e preencher a ficha de ocorrência de situações de negligência, abusos e maus-tratos.

Como prestadores de cuidados temos que estar preparados para prevenir/evitar/saber identificar sinais e sintomas de forma a detetá-los em tempo útil. Agir para lhes pôr termo e responsabilizar os seus autores. Tudo fazer para a recuperação da vítima mediante a superação dos efeitos. Isto implica formação que nos torne capazes de atuar, sem preconceitos e estereótipos, de conjugar os conhecimentos indispensáveis, de articular as atuações que a especificidade da situação exige, tendo sempre em conta o superior interesse do utente.

A prevenção deve, assim, integrar a sensibilização, a educação e a formação dos colaboradores e dos próprios utentes.

Em caso de emergência, os primeiros socorros serão prestados pelas assistentes do serviço que possuem formação para tal, sendo de imediato acionados os meios competentes. Os utentes deverão indicar na ficha de inscrição as pessoas a contactar em caso de emergência, familiares/amigos/vizinhos.

#### **Art.º 12º**

#### **Reclamações**

As reclamações poderão ser efectuadas no livro que se encontra disponível para o efeito nos serviços de receção e serão tratadas de acordo com a legislação em vigor. As reclamações não efetuadas neste livro serão registadas no dossier de sugestões e reclamações de utentes sendo estas remetidas à Direção Técnica, que procederá à sua análise até ao terceiro dia útil seguinte à receção da mesma. Será efectuado um levantamento das razões da reclamação junto da equipa técnica e utentes. Desta forma poderá ser solicitada mais informação ao reclamante/utente para uma correta avaliação, sendo que, se necessário esta ocorrerá nos dois dias subsequentes.

Após a recolha e análise da informação recebida, a Direção Técnica emitirá um relatório sendo de imediato enviada resposta da reclamação ao utente. A resposta às reclamações apresentadas não deverá ultrapassar oito dias úteis após a receção da mesma.

#### **Capítulo IV**

## **Direitos e Deveres**

### **Art.º 1º**

#### **Deveres da Instituição**



- 1 - Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços do utente.
- 2- Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas.
- 3 - Admitir ao seu serviço profissionais idóneos.
- 4 - Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores.
- 5 - Manter os ficheiros dos colaboradores e dos utentes atualizados.
- 6 - Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso.
- 7 - Dispor de um Livro de Reclamações.
- 8 - Manter devidamente atualizados os valores das participações e respetivas condições de prestação.

### **Art.º 2º**

#### **Deveres dos utentes**

- 1 – Cooperar com os colaboradores do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido.
- 2 – Tratar com dignidade e respeito os colaboradores do SAD.
- 3 – Satisfazer os custos da prestação, de acordo com a mensalidade atribuída.

### **Art.º 3º**

#### **Deveres dos colaboradores**

- 1 – Assegurar a qualidade dos serviços prestados.
- 2 – Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento, que permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes.
- 3 – Ter elevado sentido de responsabilidade.
- 4 – Conhecer o conteúdo do presente Regulamento Interno.

**Art.º 4º**  
**Direitos dos utentes**



- 1 – O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes.
- 2 – A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização ou da respetiva família.
- 3 – A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços.
- 4 – A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia.
- 5 – Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

**Art.º 5º**  
**Direitos dos colaboradores**

- 1 – Ser tratado com o respeito que lhe é devido.
- 2 – Frequentar ações de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.

**Capítulo V**  
**Funções**

**Art.º 1º**  
**Funções do Diretor Técnico/ Assistentes Sociais**

Ao Diretor Técnico/Assistentes Sociais cabe garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecido.

- a) Dirigir o funcionamento do SAD dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
- b) Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;



- c) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o setor da cozinha, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- d) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- e) Promover reuniões de trabalho com os colaboradores, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal, prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- f) Auscultar os colaboradores no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com a necessidade e interesse manifestado;
- g) Participar nas reuniões de Direção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;
- h) Propor a admissão de profissionais sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- i) Propor a contratação eventual de profissionais, na situação de faltas prolongadas de colaboradores efetivos;
- j) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem necessárias;
- l) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço dos colaboradores, com vista à sua promoção;
- m) Elaborar o horário de trabalho, mapa de férias e folgas dos colaboradores.

#### **Art.º 2º**

#### **Funções do Diretor Técnico no âmbito do Serviço Social**

- a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo à visita domiciliária;
- b) Estudar e propor a participação do utente de acordo com os critérios definidos;
- c) Proceder à apresentação dos utentes, com vista a facilitar a sua integração;
- d) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além do já referido, toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro;
- e) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- f) Tomar conhecimento da saída (ausência) dos utentes.

### **Art.º 3º**

#### **Funções do Diretor Técnico no âmbito das atividades socioculturais**

- a) Elaborar o Plano Anual de Atividades, com a colaboração dos outros técnicos e dos próprios utentes;
- b) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições, sobretudo ao nível do concelho;
- c) Fomentar a participação dos utentes em todas as atividades.

### **Art.º 4º**

#### **Funções dos Ajudantes de Ação Direta**

Incumbe ao Ajudante de Ação Direta:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes;
- b) Distribuir as refeições aos utentes;
- c) Distribuir e arrumar a roupa dos utentes;
- d) Responsabilizar-se pela limpeza e manutenção da habitação nas áreas estritamente necessárias ao conforto e bem-estar do utente;
- e) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos utentes.

### **Capítulo VI**

#### **Disposições Finais e Transitórias**

### **Art.º 1º**

#### **Vigência e Casos omissos**

1. O presente Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário revoga o anterior, entrará em vigor em 15 de abril de 2015, podendo ser revisto pela Direção sempre que esta considere oportuno.
2. Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção.

Aprovado em Assembleia Geral de 15 abril de 2015

Vila Nova de Famalicão, 15 de abril de 2015

ACB - Assoc. Cultural Beneficente e Desportiva dos Trabalhadores do Município de V. N. Famalicão  
Montequinte N.º 503 758 183  
Alvará Casalões, 1995

760-117-VILA NOVA DE FAMALICÃO  
O Presidente da Direção

